

## **Establecimientos comerciales peruanos que ofrecen productos o servicios por Internet deben contar con el Libro de Reclamaciones en su página web**

- ✓ **El Indecopi recuerda a consumidores que realizan compras por Internet que deben recurrir a proveedores formales.**

Ante la cercanía de las Fiestas Patrias y del feriado largo, fechas en las que aumenta la adquisición de productos y el contrato de servicios, el Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (Indecopi) recuerda a los consumidores que los proveedores peruanos que ofrecen sus productos o servicios a través del Internet, están obligados a contar con el Libro de Reclamaciones en su página web.

La institución, como parte de la campaña 'Hacemos Patria protegiendo los derechos del consumidor', recomienda a los ciudadanos realizar sus compras por Internet de forma responsable y seleccionar cuidadosamente a los proveedores que ofrecen productos a través del ciberespacio. Estos pueden ser identificados ya que cuentan con número de RUC.

Además, deben colocar el aviso del Libro de Reclamaciones Virtual de forma tal que sea fácilmente identificable, este deberá contar con un vínculo que le permita al consumidor acceder al mismo. Gracias a esta herramienta, los consumidores y los proveedores podrán solucionar de una manera directa cualquier conflicto que pueda surgir en una relación de consumo.

### **Recomendaciones**

- ✓ Compre en portales web seguros y que cuenten con buena reputación online.
- ✓ Revise cuidadosamente toda la información y descripción del producto o servicio.
- ✓ Antes de terminar el proceso de compra, debe saber en qué tiempo recibirá el producto y si habrá algún recargo por concepto de gastos de envío.
- ✓ Si el proveedor virtual peruano es formal, podrá ejecutar la garantía por lo comprado o presentar un reclamo ante el Indecopi, en caso los productos o servicios adquiridos no sean adecuados u oportunos.
- ✓ Recuerde que los proveedores virtuales peruanos tienen las mismas obligaciones frente a los consumidores, como los demás proveedores.
- ✓ Si tiene algún problema con un proveedor peruano al momento de realizar alguna transacción comercial vía online, puede recurrir al Libro de Reclamaciones Virtual. También tiene a su disposición el Servicio de Atención al Ciudadano del Indecopi, a través del teléfono 224-7777 para Lima y 0800-4-4040 para regiones.
- ✓ Asimismo, puede escribir un correo electrónico a [sacreclamo@indecopi.gob.pe](mailto:sacreclamo@indecopi.gob.pe); o realizar su reclamo de forma virtual a través del aplicativo móvil 'Reclamos Indecopi', que puede descargarse gratis en los dispositivos Android.

**Lima, 06 de julio de 2016**

#### **Misión del INDECOPÍ**

*Propiciar el buen funcionamiento del mercado, en beneficio de los ciudadanos, consumidores y empresarios, mediante la defensa de los consumidores, la prevención y fiscalización de prácticas restrictivas de la libre y leal competencia, la protección de la propiedad intelectual y la promoción y desarrollo de una infraestructura y cultura de la calidad en el Perú.*

Para mayor información:

[prensa@indecopi.gob.pe](mailto:prensa@indecopi.gob.pe)  
2247800 anexos: 5011 / 5016

Síguenos en  
Indecopi Oficial   